

PROGRAMA PRESUPUESTARIO

Nombre del Programa	PROGRAMA DE RECAUDACIÓN EFICIENTE, PARA UN OOSAPAT AL SERVICIO DE LA GENTE		
Unidad(es) Responsable(s)	GERENCIA COMERCIAL		
Costo Total del Programa	\$10,757,500.00		
Fuente de Financiamiento			
Monto Específico	RECURSOS PROPIOS		
	\$	10,757,500.00	

CLASIFICACIÓN FUNCIONAL DEL GASTO	
CLASIFICACIÓN	CONCEPTO
Finalidad	2. Desarrollo social
Función	2.1. Protección ambiental
Subfunción	2.1.2 Administración del Agua
Sub/Subfunción	2.1.2.1 Trabajar para lograr una administración pública eficiente

DATOS DE VINCULACIÓN AL PLAN ESTATAL DE DESARROLLO	
4. Disminución de las Desigualdades	
DATOS DE VINCULACIÓN AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO (EJES, ESTRATEGIAS U OBJETIVOS GENERALES)	
3. Medio Ambiente y Recursos Naturales	
NIVEL INMEDIATO INFERIOR (OBJETIVO O LINEA ESTRATÉGICA)	
1.2 Impulsar estrategias sobre el manejo y cuidado del agua.	
FIN	
RESUMEN NARRATIVO	Contribuir a eficientar la recaudación de ingresos por los servicios brindados en OOSAPAT, mediante estrategias de mejora en la atención a usuarios y la recuperación de carteras vencidas.

Indicador					
NOMBRE	Porcentaje de aplicación de acciones, herramientas, estrategias y mecanismos diseñados para una recaudación eficiente durante el ejercicio fiscal 2024.				
DIMENSIÓN A MEDIR	Eficacia	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Anual	MÉTODO DE CALCULO	(V1/V2) *100
TIPO DE INDICADOR	Estratégico	TIPO DE FÓRMULA	Porcentaje	COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR HACIA LA META	Ascendente
LINEA BASE			META DEL INDICADOR		
1233			100%		
VALOR			AÑO		

PROGRAMADO																	
VARIABLES	NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	CALENDARIO - PROGRAMADO												TOTAL	META PROGRAMADA EN EL AÑO	
			PROGRAMADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV			DIC
VARIABLE 1	Número de total de acciones, estrategias, herramientas y mecanismos realizados	IMPLEMENTACIONES	PROGRAMADO VARIABLE 1	88	88	88	87	87	88	87	87	87	87	87	89	1050	100.00%
VARIABLE 2	Número de total de acciones, estrategias, herramientas y mecanismos diseñados	IMPLEMENTACIONES	PROGRAMADO VARIABLE 2	88	88	88	87	87	88	87	87	87	87	87	89	1050	

REALIZADO																	
VARIABLES	NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	CALENDARIO - PROGRAMADO												TOTAL	RESULTADO ALCANZADO EN EL AÑO	
			REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV			DIC
VARIABLE 1	Número de total de acciones, estrategias, herramientas y mecanismos realizados	IMPLEMENTACIONES	REALIZADO VARIABLE 1	114	93	45	117	80	110	121	103	119	58	98	192	1250	119.05%
VARIABLE 2	Número de total de acciones, estrategias, herramientas y mecanismos diseñados	IMPLEMENTACIONES	REALIZADO VARIABLE 2	88	88	88	87	87	88	87	87	87	87	87	89	1050	
CUMPLIMIENTO FINAL																	119.05%

CUMPLIMIENTO FINAL																119.05%
Explicaciones y causas de las variaciones al cumplimiento de la programación, ¿Por qué no se cumplió o por que se supero considerablemente lo programado?																

PROPÓSITO									
RESUMEN NARRATIVO	Los usuarios de los servicios del Organismo Operador cuentan con atención de calidad y realizan sus contribuciones de manera responsable, para el buen funcionamiento del OOSAPAT.								
Indicador									
NOMBRE	Porcentaje de estrategias aplicadas en la mejora de la atención al usuariol y la recaudación de ingresos.								
DIMENSIÓN A MEDIR	Eficacia		FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Semestral		MÉTODO DE CALCULO	(V1/V2) *100		
TIPO DE INDICADOR	Estratégico		TIPO DE FÓRMULA	Porcentaje		COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR HACIA LA META	Regular		
LINEA BASE						META DEL INDICADOR			
57					2023	100%			
VALOR					AÑO				

PROGRAMADO																	
VARIABLES	NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	CALENDARIO - PROGRAMADO												TOTAL	META PROGRAMADA EN EL AÑO	
			PROGRAMADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV			DIC
VARIABLE 1	Número de estrategias implementadas	ESTRATEGIAS	PROGRAMADO VARIABLE 1	9	9	9	8	8	9	8	8	8	8	8	10	102	100.00%
VARIABLE 2	Numero total de estrategias planeadas	ESTRATEGIAS	PROGRAMADO VARIABLE 2	9	9	9	8	8	9	8	8	8	8	8	10	102	

PROGRAMA PRESUPUESTARIO

Nombre del Programa PROGRAMA DE RECAUDACIÓN EFICIENTE, PARA UN OOSAPAT AL SERVICIO DE LA GENTE
Unidad(es) Responsable(s) GERENCIA COMERCIAL
Costo Total del Programa \$10,757,500.00

REALIZADO

VARIABLES	NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	CALENDARIO - PROGRAMADO												TOTAL	RESULTADO ALCANZADO EN EL AÑO	
			REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV			DIC
VARIABLE 1	Número de estrategias implementadas	ESTRATEGIAS	REALIZADO VARIABLE 1	9	9	9	8	8	9	8	8	8	8	8	10	102	100.00%
VARIABLE 2	Numero total de estrategias planeadas	ESTRATEGIAS	REALIZADO VARIABLE 2	9	9	9	8	8	9	8	8	8	8	8	10	102	
CUMPLIMIENTO FINAL																	100.00%

Explicaciones y causas de las variaciones al cumplimiento de la programación,
¿Por qué no se cumplió o por que se supero considerablemente lo programado?

COMPONENTES

COMPONENTE 1 RESUMEN NARRATIVO		Estrategias para fortalecer la atención a usuarios, implementados									
Indicador											
NOMBRE		Porcentaje de estrategias aplicadas en la mejora de la atención al usuariol y la recaudación de ingresos.									
DIMENSIÓN A MEDIR		Eficiencia		FRECUENCIA DE MEDICIÓN		Trimestral		MÉTODO DE CALCULO		(V1/V2) *100	
TIPO DE INDICADOR		Gestión		TIPO DE FÓRMULA		Porcentaje		COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR HACIA LA META		Regular	
LINEA BASE				META DEL INDICADOR							
33				100%							
VALOR				AÑO							

PROGRAMADO

VARIABLES	NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	CALENDARIO - PROGRAMADO												TOTAL	META PROGRAMADA EN EL AÑO	
			PROGRAMADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV			DIC
VARIABLE 1	Número de estrategias aplicadas	ESTRATEGÍAS	PROGRAMADO VARIABLE 1	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	41	100.00%
VARIABLE 2	Número total de estrategias diseñadas	ESTRATEGÍAS	PROGRAMADO VARIABLE 2	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	41	
REALIZADO																	
VARIABLES	NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	CALENDARIO - PROGRAMADO												TOTAL	RESULTADO ALCANZADO EN EL AÑO	
			REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV			DIC
VARIABLE 1	Número de estrategias aplicadas	ESTRATEGÍAS	REALIZADO VARIABLE 1	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	42	102.44%
VARIABLE 2	Número total de estrategias diseñadas	ESTRATEGÍAS	REALIZADO VARIABLE 2	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	41	
CUMPLIMIENTO FINAL																102.44%	

REALIZADO

VARIABLES	NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	CALENDARIO - PROGRAMADO												TOTAL	RESULTADO ALCANZADO EN EL AÑO	
			REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV			DIC
VARIABLE 1	Número de estrategias aplicadas	ESTRATEGÍAS	REALIZADO VARIABLE 1	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	42	102.44%
VARIABLE 2	Número total de estrategias diseñadas	ESTRATEGÍAS	REALIZADO VARIABLE 2	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	41	
CUMPLIMIENTO FINAL																	102.44%

Explicaciones y causas de las variaciones al cumplimiento de la programación,
¿Por qué no se cumplio o por que se supero considerablemente lo programado?

COMPONENTE 2 RESUMEN NARRATIVO		Mecanismos para el Fortalecimiento de la Recaudación de los Ingresos por la prestación de servicios de agua potable, implementados.									
Indicador											
NOMBRE		Porcentaje de mecanismos para fortalecer la recaudación implmentadas									
DIMENSIÓN A MEDIR		Eficiencia		FRECUENCIA DE MEDICIÓN		Trimestral		MÉTODO DE CALCULO		(V1/V2) *100	
TIPO DE INDICADOR		Gestión		TIPO DE FÓRMULA		Porcentaje		COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR HACIA LA META		Regular	
LINEA BASE						META DEL INDICADOR					
1200						100%					
VALOR						AÑO					

PROGRAMADO

VARIABLES	NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	CALENDARIO - PROGRAMADO												TOTAL	META PROGRAMADA EN EL AÑO	
			PROGRAMADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV			DIC
VARIABLE 1	Número de mecanismos implementadas	MECANISMOS	PROGRAMADO VARIABLE 1	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	1008	100.00%
VARIABLE 2	Número de mecanismos implementadas	MECANISMOS	PROGRAMADO VARIABLE 2	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	1008	

REALIZADO

VARIABLES	NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	CALENDARIO - PROGRAMADO												TOTAL	RESULTADO ALCANZADO EN EL AÑO	
			REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV			DIC
VARIABLE 1	Número de mecanismos implementadas	MECANISMOS	REALIZADO VARIABLE 1	110	89	41	114	77	106	118	100	116	55	95	187	1208	119.84%
VARIABLE 2	Número de mecanismos implementadas	MECANISMOS	REALIZADO VARIABLE 2	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	1008	
CUMPLIMIENTO FINAL																119.84%	

Explicaciones y causas de las variaciones al cumplimiento de la programación,
¿Por qué no se cumplio o por que se supero considerablemente lo programado?

PROGRAMA PRESUPUESTARIO

Nombre del Programa PROGRAMA DE RECAUDACIÓN EFICIENTE, PARA UN OOSAPAT AL SERVICIO DE LA GENTE
Unidad(es) Responsable(s) GERENCIA COMERCIAL
Costo Total del Programa \$10,757,500.00

ACTIVIDADES																		
COMPONENTE	DESCRIPCIÓN		UNIDAD DE MEDIDA	CALENDARIO												TOTAL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD	
				PROGRAMADO / REALIZADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
C.1Estrategias para fortalecer la atención a usuarios, implementados	1	Realizar 12 informes de servicio de atención al cliente por parte del area de cajas	SEGUIMIENTO	PROGRAMADO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	100%
				REALIZADO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
	2	Implementar campañas de recaudación, mediante estrategias de condonación en 4 meses.	CAMPAÑA	PROGRAMADO	1	1	1									1	4	100%
				REALIZADO	1	1	1									1	4	
	3	Integrar 2 informes de las gestiones y resultados obtenidos por parte de la Gerencia Comercial	INFORME	PROGRAMADO						1						1	2	100%
				REALIZADO						1						1	2	
	4	Realizar 12 informes del servicio de atención al cliente por parter del área de atención a usuarios.	INFORME	PROGRAMADO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	100%
				REALIZADO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
	5	Realizar 12 reportes de los apoyos otorgados a usuarios en situación de vulnerabilidad.(INAPAM, jubilados, pensionados, viudas, discapacitados, enfermedad y escasos, recursos)	REPORTE	PROGRAMADO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	100%
				REALIZADO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
C.2Mecanismos para el Fortalecimiento de la Recaudación de los Ingresos por la prestación de servicios de agua potable, implementados.	1	Integrar 12 reportes de la situación que guarda el estado de cobranza y recuperacion de cartera vencida de servicio medido.	REPORTE	PROGRAMADO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	100%
				REALIZADO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
	2	Integrar 12 reportes de la situación que guarda el estado de cobranza y recuperacion de cartera vencida de servicio por cuota fija.	REPORTE	PROGRAMADO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	100%
				REALIZADO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
	3	Realizar 960 contratos nuevos de tomas de agua y drenaje, bajo demanda.	CONTRATOS	PROGRAMADO	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	960	121%
				REALIZADO	106	85	37	110	73	102	114	96	112	51	91	183	1,160	
	4	Realizar 12 reportes de las actividades de actualizacion y atenciones realizadas en el padron del organismo.	REPORTE	PROGRAMADO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	100%
				REALIZADO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
	5	Realizar 12 reportes de la situacion que guarda los Convenios y las actividades de recuperación que se realiza.	REPORTE	PROGRAMADO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	100%
				REALIZADO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	

C. JULIAN CASTILLO TENORIO
DIRECTOR GENERAL DE OOSAPAT

ING. REMEDIOS LÁZARO MARTÍNEZ
COMISARIO DE OOSAPAT

C.P. FERNANDO TERCERO TERCERO.
GERENTE ADMINISTRATIVO

C. JULIA GUADALUPE MARTÍNEZ RAMOS
GRENTE COMERCIAL

C. ALDEBERÁN SCANDA GARCÍA JUÁREZ
SECRETARIO DEL CONSEJO DIRECTIVO



CLAVE: 914/01

ENTIDAD FISCALIZADA: Organismo Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Tehuacán, Puebla

AÑO: 2024

PP-M

FECHA DE APROBACIÓN
12 / 02 / 2024
FECHA DE MODIFICACIÓN
12 / 04 / 2024

HOJA: 1 DE: 3

PROGRAMA PRESUPUESTARIO

Nombre del Programa	PROGRAMA DE RECAUDACIÓN EFICIENTE, PARA UN OOSAPAT AL SERVICIO DE LA GENTE
Unidad(es) Responsable(s)	GERENCIA COMERCIAL
Costo Total del Programa	\$10,757,500.00

Ficha Técnica del Programa presupuestario

1. Diagnóstico del Programa presupuestario

Datos de identificación del Programa Presupuestario (Pp)

Nombre del Municipio:	TEHUACÁN
Ejercicio fiscal:	2024
Nombre del Programa presupuestario:	PROGRAMA DE RECAUDACIÓN EFICIENTE, PARA UN OOSAPAT AL SERVICIO DE LA GENTE
Clave del Programa presupuestario:	P.P. 101
Dependencia o Entidad responsable del Pp:	ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE TEHUACÁN, PUE.

1.1 Descripción del Problema

Antecedentes y definición del problema

De acuerdo al Programa Nacional Hídrico, la política hídrica responde de manera directa a los siguientes principios rectores del PND 2019-2024:

- **B**or el bien de todos, primero los pobres.
- **N**o dejar a nadie atrás, no dejar a nadie afuera.
- **H**onradez y honestidad.

Recaudación deficiente de ingresos por los servicios brindados en OOSAPAT, y falta de estrategias de en la atención a usuarios y la recuperación de carteras vencidas.

Justificación del Pp

lo que se pretende con este programa presupuestario es Contribuir a eficientar la recaudación de ingresos por los servicios brindados en OOSAPAT, mediante estrategias de mejora en la atención a usuarios y la recuperación de carteras vencidas.

Estado actual del problema

Segun el Programa Nacional Hidrico, de acuerdo con el artículo 115 constitucional, los municipios son los responsables de prestar los servicios de agua potable y saneamiento a la población; sin embargo, muchos de ellos carecen de las capacidades técnicas y gerenciales para brindar los servicios adecuadamente, aunado a que en el nivel municipal se siguen presentando problemas de simulación, transferencia de bienes públicos a privados y despido; así como la constante rotación de personal. por lo cual los usuarios de OOSAPAT no cuentan con un servicio y atención de calidad que satisfice sus necesidades; de igual forma, eso crea en cadena que el OOSAPAT no satisface sus propias necesidades y no genera suficientes ingresos por la prestación de servicios de Agua potable.

Evolución del problema

de acuerdo con el Programa Nacional Hídrico, a nivel nacional, solo el 58% de la población del país tiene agua diariamente en su domicilio y cuenta con saneamiento básico mejorado. El estado con la situación más crítica es Guerrero, con 10%, en contraste con Nuevo León, con un 95%. En el medio urbano se alcanza un valor de 64%, y en el medio rural de 39%. Son 14 los estados con mayor rezago en el acceso a los servicios, en los que el porcentaje de población que cuenta con agua todos los días y saneamiento básico mejorado oscila entre 10 y 50%. Según el Censo de Captación, Tratamiento y Suministro de Agua del INEGI de 2013, los prestadores de los servicios de agua y saneamiento del país tienen pérdidas del 60% del volumen que inyectan a las redes de agua potable. Esto significa que solo cobran el 40%, por lo que el agua no facturada o no contabilizada es recurso que se extrae de los cuerpos de agua del país, pero que se pierde en fugas o no se cobra debido a fallas en el padrón de usuarios o en el proceso de facturación.

Experiencias de atención

La Guía de Políticas Públicas en el ámbito estatal en materia del agua potable y saneamiento establece que, Se dice que existe calidad en los servicios de agua potable y saneamiento cuando los organismos que prestan el servicio cumplen con la normatividad vigente y resultan satisfactorios a la ciudadanía; Entre los principales parámetros y elementos que reflejan el desempeño del organismo operador del servicio están:

- **E**ficiencia física (balances y auditorías de agua).
- **E**ficiencia comercial (auditorías contables).
- **E**ficiencia energética.
- **D**istribución de erogaciones en distintos rubros de operación.
- **C**ontinuidad y presión del servicio
- **C**alidad del agua abastecida (grado de cumplimiento con la normas establecidas).
- **C**obertura de la recolección y del tratamiento de efluentes.
- **T**iempos de atención al usuario.

La medición de estos parámetros la debe realizar el operador por la esencia misma del tipo de datos y la dificultad de instrumentación externa, ésta se debe de realizar a través de la generación de un sistema de información definiciones, responsabilidades, equipos, personal, sistemas, métodos, etc. cuya actuación armónica y organizada permite conocer mejor algún aspecto del asunto en estudio." interno, del que puedan desprenderse elementos de consulta para usuarios, instituciones públicas y privadas y todo interesado en conocer la información generada.

1.2 Metodología para la identificación de la población objetivo y definición de fuentes de información.

IAC)

La población potencial, es toda aquella ciudadanía perteneciente al municipio de Tehuacán. La población objetivo, son las viviendas registradas en el municipio a las que el organismo operador podría en determinado momento brindarles el servicio. La población atendida, son los usuarios dados de alta en el sistema de atención cuantahabientes (SIAC) que incrementa conforme los ciudadanos se acercan a solicitar la contratación de los servicios.

Definición y cuantificación de los conceptos poblacionales del Pp

Población Potencial	327,312 HABITANTES	Cuantificación:	ESTADÍSTICO
		Criterios de Focalización	INFORMACION RECOPIADA CENSO INEGI 2020 PUBLICADA EN LA PAGINA "DATA MÉXICO" https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/profile/geo/tehuacan
Población Objetivo	104,168 VIVIENDAS	Cuantificación:	ESTADÍSTICO
		Criterios de Focalización	INFORMACION RECOPIADA CENSO INEGI 2020 PUBLICADA EN LA PAGINA "DATA MÉXICO" https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/profile/geo/tehuacan
Población atendida (beneficiarios)	73700 USUARIOS	Cuantificación:	REPORTE GENERADO
		Criterios de Focalización	INFORMACION RECOPIADA DEL SISTEMAS DE ATENCION CUANTAHABIENTES "SIAC"

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

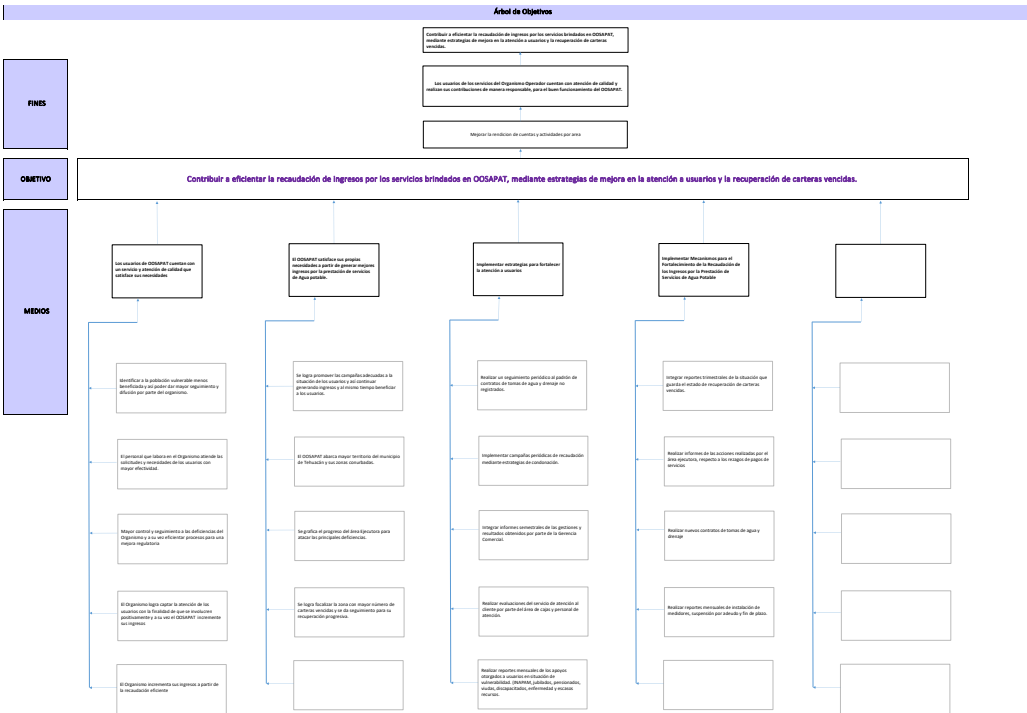
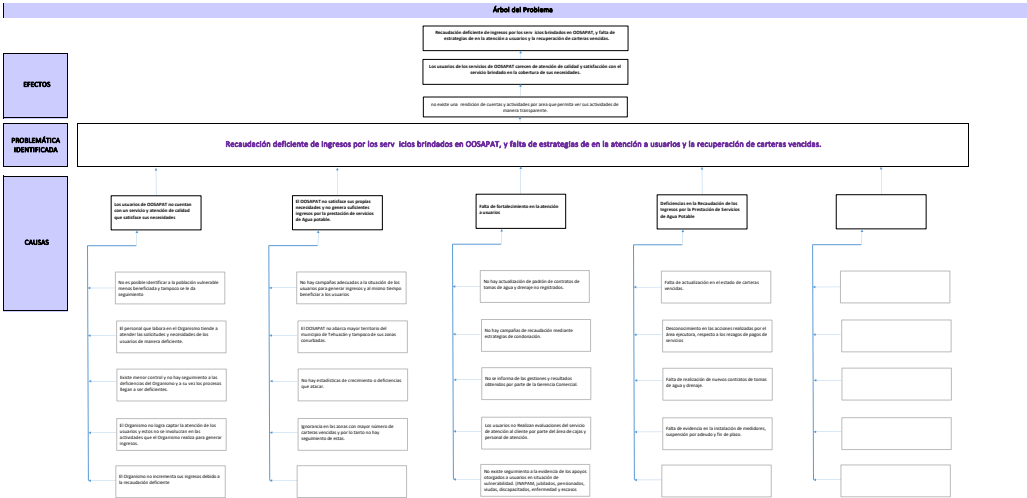
Arelí Merino Perez
Titular de la unidad de Planeación y Evaluación

C.P. Gustavo Martínez Arroyo
Gerente Administrativo

Lic. Angelica Galvez Gonzalez
Directora General

2. Estructura Analítica del Programa presupuestario

Datos de Identificación del Programa Presupuestario (Pg)	
Nombre del Municipio:	TEHUACÁN
Operación fiscal:	2024
Nombre del Programa presupuestario:	PROGRAMA DE RECAUDACIÓN EFICIENTE, PARA UN OSAPAT AL SERVICIO DE LA GENTE
Clave del Programa presupuestario:	P.P. 101
Dependencia o Entidad responsable del Pg:	ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE TEHUACÁN, PUE.



Estrategia para la selección de alternativas.

Explicar brevemente por qué las medidas que contribuyen a incrementar el PIB son las mejores de acuerdo a las prioridades para lograr el objetivo. Identificar el nivel de Programación. Responder las siguientes preguntas:

¿Cuáles son las alternativas propuestas para la implementación de los servicios de agua potable? ¿Por qué elegir esta?

La implementación de seguimiento a las actividades que realicen los servidores y la declaración de informes, son prioritarias para detectar las deficiencias con las que cuenta el organismo, toda vez que se trata de servicios bajo demanda, debemos establecer que más con más las acciones directas proporcionadas a la población podrían variar e incluso no tener demanda en esos meses, por lo que se debe de enfocar en la forma en que se atiende y el tiempo de respuesta que proporciona el organismo a la solicitud que realiza el usuario.

Elaboró:
Andrés Martín Pérez
Titular de la Unidad de Planeación y Evaluación

Revisó:
C.F. Gustavo Martínez Acosta
Gerente Administrativo

Aprobó:
Lic. Angélica Salazar González
Directora General

Ficha Técnica del Programa presupuestario

3. Alineación del Programa presupuestario a los Instrumentos de Planeación Estratégica

Datos de identificación del Programa Presupuestario (Pd)

Nombre del Municipio:	TEHUACÁN
Ejercicio fiscal:	2024
Nombre del Programa presupuestario:	PROGRAMA DE RECAUDACIÓN EFICIENTE, PARA UN OOSAPAT AL SERVICIO DE LA GENTE
Clave del Programa presupuestario:	P.P. 101
Dependencia o Entidad responsable del Pp:	ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE TEHUACÁN, PUE.

Nivel de objetivo de la MIR		Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) Agenda 2030		Objetivos con enfoque de perspectiva de género e igualdad
		Objetivos	Metas	
Fin	Contribuir a eficientar la recaudación de ingresos por los servicios brindados en OOSAPAT, mediante estrategias de mejora en la atención a usuarios y la recuperación de carteras vencidas.	Objetivo 1: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo	1.4 Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías y los servicios económicos, incluida la microfinanciación.	Garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos
Propósito	Los usuarios de los servicios del Organismo Operador cuentan con atención de calidad y realizan sus contribuciones de manera responsable, para el buen funcionamiento del OOSAPAT.	Objetivo 10: Reducir la desigualdad en y entre los países	10.3 Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto	Igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados

Alineación al Plan Municipal de Desarrollo

Eje	3. Medio Ambiente y Recursos Naturales
Objetivo	Garantizar que las y los habitantes de Tehuacán cuenten con acciones sustentables en el manejo de residuos urbanos y en la gestión de las áreas verdes urbanas.
Estrategias	1.2 Impulsar estrategias sobre el manejo y cuidado del agua.
Líneas de Acción	<p>LA1.2.1. (ODS 6.2, 6.3, 11.1) Garantizar que la red de drenaje cubra al 100% de la población</p> <ul style="list-style-type: none">• Establecer distintos tipos de drenaje con el fin de garantizar el abasto a distintos lugares del Municipio <p>LA1.2.2. (ODS 6.4,6.5, 6.6,6) Impulsar proyectos de corrección, mantenimiento y modernización del sistema de alcantarillado</p> <ul style="list-style-type: none">• Sistema de atención a anomalías reportadas en la red de drenaje del municipio• Recorridos mensuales por el municipio para identificar problemas con el drenaje no reportados <p>LA1.2.3. (ODS 6.2) Impulsar la cultura de cuidado y manejo de agua</p> <ul style="list-style-type: none">• Campañas entre la ciudadanía para dar a conocer las consecuencias de no cuidar los recursos hídricos <p>LA1.2.4 (ODS 15.2) Desarrollar programas encaminados a disminuir los cambios de la cubierta vegetal con el fin de recuperar los mantos acuíferos</p> <ul style="list-style-type: none">• Establecer como una prioridad los proyectos que tengan bajo impacto es la destrucción de la cubierta vegetal del municipio. <p>LA1.2.5. (ODS 6.3) Establecer las condiciones necesarias para crear acciones de tratamiento de aguas residuales.</p> <ul style="list-style-type: none">• Establecer los posibles fines del agua tratada (cartera de clientes o destino para distintas actividades en el municipio)

Alineación al Plan Estatal de Desarrollo

Eje	4
Temática	Disminución de las Desigualdades
Objetivo	Reducir la pobreza y la brecha de desigualdad social, entre personas y las regiones, con un enfoque sostenible
Estrategias	1, Generar las condiciones que permitan mejorar el bienestar integral de las personas;
Líneas de Acción	5, Mejorar el acceso y la cobertura de los servicios básicos en la vivienda con enfoque de pertinencia cultural en las regiones del estado.
Indicadores	Porcentaje de aplicación de acciones, herramientas, estrategias y mecanismos diseñados para una recaudación eficiente durante el ejercicio fiscal 2024. Porcentaje de estrategias aplicadas en la mejora de la atención al usuario y la recaudación de ingresos. Porcentaje de mecanismos para fortalecer la recaudación implementados.

Elaboró:

Areli Merino Perez
Titular de la unidad de Planeación y Evaluación

Revisó:

C.P. Gustavo Martinez Arroyo
Gerente Administrativo

Autorizó:

Lic. Angelica Galvez Gonzalez
Directora General

Ficha Técnica del Programa presupuestario

4. Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)

Datos de identificación del Programa Presupuestario (Pp)

Nombre del Municipio:	TEHUACÁN
Ejercicio fiscal:	2024
Nombre del Programa presupuestario:	PROGRAMA DE RECAUDACIÓN EFICIENTE, PARA UN OOSAPAT AL SERVICIO DE LA GENTE
Clave del Programa presupuestario:	P.P. 101
Dependencia o Entidad responsable del Pp:	ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE TEHUACÁN, PUE.

Nivel	Resumen Narrativo (Objetivos)	Indicadores (Nombre del indicador y método de cálculo)	Medios de Verificación	Supuestos
FIN	Contribuir a eficientar la recaudación de ingresos por los servicios brindados en OOSAPAT, mediante estrategias de mejora en la atención a usuarios y la recuperación de carteras vencidas.	ESTRATÉGICO, Porcentaje de aplicación de acciones, herramientas, estrategias y mecanismos diseñados para una recaudación eficiente durante el ejercicio fiscal 2023.	Informes, Evidencia fotográfica, reportes de evaluación.	El OOSAPAT aumenta sus ingresos gracias a la especial atención que sea implementada en cada caso para favorecer a los usuarios y al mismo Organismo.
PROPÓSITO	Los usuarios de los servicios del Organismo Operador cuentan con atención de calidad y realizan sus contribuciones de manera responsable, para el buen funcionamiento del OOSAPAT.	ESTRATÉGICO, Porcentaje de estrategias aplicadas en la mejora de la atención al usuario y la recaudación de ingresos.	Informes, Evidencia fotográfica, reportes de evaluación.	El personal que labora en el Organismo desempeña su trabajo con mejor calidad para que los usuarios se involucren positivamente.
COMPONENTES	1 El personal que labora en el Organismo desempeña su trabajo con mejor calidad para que los usuarios se involucren positivamente.	GESTIÓN, Porcentaje de estrategias de atención a usuarios del organismo satisfactorias.	Reportes e informes.	Los usuarios de OOSAPAT cuentan con un servicio y atención de calidad que satisface sus necesidades
	2 Implementar mecanismos para el Fortalecimiento de la Recaudación de los Ingresos por la prestación de servicios de agua potable.	GESTIÓN, Porcentaje de mecanismos para fortalecer la recaudación implementada.	Reportes e informes estadísticos, evidencia fotográfica	El OOSAPAT satisface sus propias necesidades a partir de generar mejores ingresos por la prestación de servicios de Agua potable.
ACTIVIDADES (COMPONENTE 1)	1.1 Realizar 12 informes de servicio de atención al cliente por parte del área de cajas	SEGUIMIENTO, el informe debe de expresar la atención brindada al solicitante	Informes, Evidencia fotográfica, reportes de evaluación.	El personal que labora en el Organismo desempeña su trabajo con mejor calidad para que los usuarios se involucren positivamente.
	1.2 Implementar campañas de recaudación, mediante estrategias de condonación en 4 meses.	CAMPAÑA, acción realizada para aceptar al ausuario y regularizar su cuenta.	Informes, Evidencia fotográfica, reportes de evaluación.	El personal que labora en el Organismo desempeña su trabajo con mejor calidad para que los usuarios se involucren positivamente.
	1.3 Integrar 2 informes de las gestiones y resultados obtenidos por parte de la Gerencia Comercial	INFORME, detalla las actividades implementadas por la gerencia	Informes, Evidencia fotográfica, reportes de evaluación.	El personal que labora en el Organismo desempeña su trabajo con mejor calidad para que los usuarios se involucren positivamente.
	1.4 Realizar 12 informes del servicio de atención al cliente por parte del área de atención a usuarios.	INFORME, el informe debe de expresar el seguimiento que el area le da a la atención brindada al solicitante	Informes, Evidencia fotográfica, reportes de evaluación.	El personal que labora en el Organismo desempeña su trabajo con mejor calidad para que los usuarios se involucren positivamente.
	1.5 Realizar 12 reportes de los apoyos otorgados a usuarios en situación de vulnerabilidad. (INAPAM, jubilados, pensionados, viudas, discapacitados, enfermedad y escasos, recursos)	INFORME, el informe debe de expresar la atención brindada al solicitante, identificando el porcentaje de usuarios que tenemos por situación vulnerable.	Informes, Evidencia fotográfica, reportes de evaluación.	El personal que labora en el Organismo desempeña su trabajo con mejor calidad para que los usuarios se involucren positivamente.
ACTIVIDADES (COMPONENTE 2)	2.1 Integrar 12 reportes de la situación que guarda el estado de cobranza y recuperacion de cartera vencida de sevicio medido.	INFORME, detalla las actividades implementadas por el area para la recuperacion de la cartera vencida	Informes, Evidencia fotográfica, reportes de evaluación.	El personal que labora en el Organismo desempeña su trabajo con mejor calidad para que los usuarios se involucren positivamente.
	2.2 Integrar 12 reportes de la situación que guarda el estado de cobranza y recuperacion de cartera vencida de servicio por cuota fija.	INFORME, detalla las actividades implementadas por el area para la recuperacion de la cartera vencida	Informes, Evidencia fotográfica, reportes de evaluación.	El personal que labora en el Organismo desempeña su trabajo con mejor calidad para que los usuarios se involucren positivamente.
	2.3 Realizar 960 contratos nuevos de tomas de agua y drenaje, bajo demanda.	ACTIVIDAD, es la contratación de un nuevo servicio, por loq ue se genera un numero de cuenta al dar de alta al usuario en nuestro sistema.	Informes, Evidencia fotográfica, reportes de evaluación.	El personal que labora en el Organismo desempeña su trabajo con mejor calidad para que los usuarios se involucren positivamente.
	2.4 Realizar 12 reportes de las actividades de actualizacion y atenciones realizadas en el padron del organismo.	INFORME, el informe debe de expresar la atención brindada al solicitante	Informes, Evidencia fotográfica, reportes de evaluación.	El personal que labora en el Organismo desempeña su trabajo con mejor calidad para que los usuarios se involucren positivamente.
	2.5 Realizar 12 reportes de la situacion que guarda los Convenios y las actividades de recuperación que se realiza.	INFORME, detalla las actividades implementadas por el area para la recuperacion de los convenios.	Informes, Evidencia fotográfica, reportes de evaluación.	El personal que labora en el Organismo desempeña su trabajo con mejor calidad para que los usuarios se involucren positivamente.

	Aprobado:	Modificado:	Devengado:	Ejercido
Costo Total del Programa	\$ 10,757,500.00	\$ 14,757,500.00	\$ 11,792,305.84	\$ 11,729,359.93

Fuente de Financiamiento									
1.4 Ingresos Propios;	Otro	Especificar: prestacion de servicios		Especificar:		Especificar:		Especificar:	
\$ 14,757,500.00			\$ -		\$ -		\$ -		

Clasificación Administrativa	Clasificación Funcional y Programática			
	Finalidad	Función	Subfunción	Programa presupuestario (letra mayúscula)
2.0.0.0.0 DESARROLLO SOCIAL 2.1.0.0.0 PROTECCION AMBIENTAL 2.1.2.0.0 ADMINISTRACION DEL AGUA 2.1.2.1.0 TRABAJAR PARA LOGRAR UNA ADMINISTRACION PÚBLICA EFICIENTE	2. Desarrollo social	2.1. Protección ambiental	2.1.2 Administración del Agua	P.P.101

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

Areli Merino Perez
Titular de la unidad de Planeacion y Evaluacion

C.P. Gustavo Martinez Arroyo
Gerente Administrativo

Lic. Angelica Galvez Gonzalez



Ficha Técnica del Programa presupuestario

FIN

Ficha Técnica de Seguimiento de Indicadores (FTSI)

Nombre del Municipio:	TEHUACÁN												
Resumen Narrativo de la MIR:	Contribuir a eficientar la recaudación de ingresos por los servicios brindados en OSAPAT, mediante estrategias de mejora en la atención a usuarios y la recuperación de carteras vencidas.												
Datos de identificación del Programa Institucional													
Programa Presupuestario:	PROGRAMA DE RECAUDACIÓN EFICIENTE, PARA UN OSAPAT AL SERVICIO DE LA GENTE												
Dependencia o Entidad responsable del Pp:	ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE TEHUACÁN, PUE.												
Datos de identificación del Indicador													
Nombre del Indicador:	Porcentaje de aplicación de acciones, herramientas, estrategias y mecanismos diseñados para una recaudación eficiente durante el ejercicio fiscal 2024.			Tipo de Indicador:	Estratégicos								
Descripción ¿qué mide el indicador?	Mide la atención al usuario y recaudación del organismo operador			Dimensión del Indicador:	Eficacia								
Unidad de medida:	PORCENTAJE			Unidad Responsable del indicador de FIN:	Gerencia Comercial								
Método de cálculo o Fórmula del Indicador:	$(V1/V2) * 100$	Algoritmo	Numerador (Variable 1)	Número de total de acciones, estrategias, herramientas y mecanismos realizados									
			Denominador (Variable 2)	Número de total de acciones, estrategias, herramientas y mecanismos diseñados									
Medios de verificación de las variables													
Numerador (Variable 1)	Número de total de acciones, estrategias, herramientas y mecanismos realizados												
Denominador (Variable 2)	Número de total de acciones, estrategias, herramientas y mecanismos diseñados												
Características del indicador	Claridad	Relevancia	Economía	Monitoreable	Adecuado	Aporte marginal							
	X	X	X	X	X	X							
Justificación del cumplimiento de las características CREMAA	ESPECIFICA EL PORCENTAJE A OBTENER DE LAS FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DE LOS SERVIDORES PUBLICOS QUE GENERAN UNA ACCION	SE REGISTRARAN LAS IMPLEMENTACIONES QUE LOS SERVIDORES PUBLICOS ESTARA REALIZANDO	AL REALIZARSE CON INFORMACION QUE GENERA EL ORGANISMO, DISMINUYE LA OCUPACION DE DICTAMENES ESPECIALES	PROPORCIONA LOS DATOS QUE GENERAN CONFORME A LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN EN EL ORGANISMO, POR LO QUE LA INFORMACION ES DETECTABLE, MONITOREABLE Y POR ENDE CORREGIBLE A MEJORA.	AL CONCENTRAR INFORMACION DE LAS SOLICITUDES QUE REALIZAN LOS USUARIOS, PERMITE DETECTAR LAS DEFICIENCIAS QUE SE PUEDAN PRESENTAR POR DEPARTAMENTO.	PORPORCIONA LA INFORMACION CONCENTRADA DE LAS ESTRATEGIAS O IMPLEMENTACIONES EJECUTADAS							
Determinación de Metas													
Línea base	Valor	Año	Periodicidad:	Anual									
	1233	2023	Sentido del Indicador:	Ascendente	Comportamiento del indicador:	Ascendente							
Metas Anuales													
Ejercicio fiscal:	2022	2023	2024	Acumulada (metas de la Administración)	Observaciones y/o comentarios								
Programada		1183	1050	1050									
Realizada		1233	1250	1250									
Programación de Metas subanuales													
Metas	1er Trimestre			2do Trimestre			3ro Trimestre			4to Trimestre			Meta Anual (acumulada)
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Programada (B)	88	88	88	87	87	88	87	87	87	87	87	89	1050
Realizada (A)	114	93	45	117	80	110	121	103	119	58	98	192	1250
Avance %= [(A)/(B)]*100	129.55	105.68	51.14	134.48	91.95	125.00	139.08	118.39	136.78	66.67	112.64	215.73	119.05
Parámetros de semaforización	Avance 90-110%	Aceptable	Avance 80 - 90% y 110%-120%	En riesgo	Avance <80% y >120%	Crítico				Cumplimiento del indicador			Avance 90-110%
Explicaciones y causas de las variaciones al incumplimiento de la programación		La actividad 3 del componente 2 es bajo demanda del ciudadano, por lo que la semaforización se considera aceptable (verde) a pesar de presentar un porcentaje de 121% en dicha actividad, la cual se proyecta en un 119% a nivel general.											

Elaboró:

Arelí Merino Pérez
Titular de la unidad de Planeación y Proyectos Estratégicos

Revisó:

C.P. Fernando Tercero Tercero
Gerente Administrativo

Autorizó:

Dr. Julian Castillo Tenorio
Director General

Ficha Técnica del Programa presupuestario

PROPÓSITO

Ficha Técnica de Seguimiento de Indicadores (FTSI)

Nombre del Municipio:	TEHUACÁN
Resumen Narrativo de la MIR:	Los usuarios de los servicios del Organismo Operador cuentan con atención de calidad y realizan sus contribuciones de manera responsable, para el buen funcionamiento del OOSAPAT.
Datos de Identificación del Programa Institucional	
Programa Presupuestario:	PROGRAMA DE RECAUDACIÓN EFICIENTE, PARA UN OOSAPAT AL SERVICIO DE LA GENTE
Dependencia o Entidad responsable del Pp:	ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE TEHUACÁN, PUE.

Datos de Identificación del Indicador					
Nombre del indicador:	Porcentaje de estrategias aplicadas en la mejora de la atención al usuario y la recaudación de ingresos.			Tipo de indicador:	Estratégicos
Descripción ¿qué mide el indicador?	Mide la atención al usuario y recaudación del organismo operador			Dimensión del indicador:	Eficacia
Unidad de medida:	PORCENTAJE			Unidad Responsable del indicador de PROPÓSITO:	Gerencia Comercial
Método de cálculo o Fórmula del Indicador:	$(V1/V2) * 100$	Algoritmo	Numerador (Variable 1)	Número de estrategias implementadas	
			Denominador (Variable 2)	Numero total de estrategias planeadas	
	Medios de verificación de las variables				
Numerador (Variable 1)	Número de estrategias implementadas				
Denominador (Variable 2)	Numero total de estrategias planeadas				

Características del indicador	Claridad	Relevancia	Economía	Monitoreable	Adecuado	Aporte marginal
	X	X	X	X	X	X
Justificación del cumplimiento de las características CREMAA	ESPECIFICA EL PORCENTAJE A OBTENER DE LAS ESTRATEGIAS REALIZADAS	SE REGISTRARAN LAS IMPLEMENTACIONES QUE LOS SERVIDORES PUBLICOS ESTARA REALIZANDO	AL REALIZARSE CON INFORMACION QUE GENERA EL ORGANISMO, DISMINUYE LA OCUPACION DE DICTAMENES ESPECIALES	PROPORCIONA LOS DATOS QUE GENERAN CONFORME A LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN EN EL ORGANISMO, POR LO QUE LA INFORMACION ES DETECTABLE, MONITORABLE Y POR ENDE CORREGIBLE A MEJORA.	AL CONCENTRAR INFORMACION DE LAS SOLICITUDES QUE REALIZAN LOS USUARIOS, PERMITE DETECTAR LAS DEFICIENCIAS QUE SE PUEDAN PRESENTAR POR DEPARTAMENTO.	PORPORCIONA LA INFORMACION CONCENTRADA DE LAS ESTRATEGIAS O IMPLEMENTACIONES EJECUTADAS

Determinación de Metas						
Línea base	Valor	Año	Periodicidad:	Semestral		
	57	2023	Sentido del Indicador:	Ascendente	Comportamiento del indicador:	Ascendente
Metas Anuales						
Ejercicio fiscal:	2022	2023	2024	Acumulada (metas de la Administración)	Observaciones y/o comentarios	
Programada		56	102	102		
Realizada	60	57	102	102		

Programación de Metas subanuales													
Metas	1er Trimestre			2do Trimestre			3ro Trimestre			4to Trimestre			Meta Anual (acumulada)
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Programada (A)	9	9	9	8	8	9	8	8	8	8	8	10	102
Realizada (B)	9	9	9	8	8	9	8	8	8	8	8	10	102
Avance %= [(A)/ (B)]*100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Parámetros de semaforización	Avance 90-110%	Aceptable	Avance 80 - 90% y 110%-120%	En riesgo	Avance <80% y >120%	Crítico						Cumplimiento del indicador	Avance 90-110%
Explicaciones y causas de las variaciones al incumplimiento de la programación				LAS ESTRATEGIAS SE ESTAN REALIZANDO CONFORME A LO PLANEADO.									

Elaboró:

Areli Merino Perez
Titular de la unidad de Planeación y Proyectos Estratégicos

Revisó:

C.P. Fernando Tercero Tercero
Gerente Administrativo

Autorizó:

Dr. Julian Castillo Tenorio
Director General

COMPONENTE 1

Ficha Técnica de Seguimiento de Indicadores (FTSI)

Nombre del Municipio:	TEHUACÁN				
Resumen Narrativo de la MIR:	El personal que labora en el Organismo desempeña su trabajo con mejor calidad para que los usuarios se involucren positivamente.				
Datos de Identificación del Programa Institucional					
Programa Presupuestario:	PROGRAMA DE RECAUDACIÓN EFICIENTE, PARA UN OOSAPAT AL SERVICIO DE LA GENTE				
Unidad responsable:	GERENCIA COMERCIAL				
Datos de Identificación del Indicador					
Nombre del Indicador:	Porcentaje de estrategias aplicadas en la mejora de la atención al usuario y la recaudación de ingresos.			Tipo de indicador:	Gestión
Descripción ¿qué mide el indicador?	Mide la atención al usuario y recaudación del organismo operador			Dimensión del indicador:	Eficiencia
Unidad de medida:	Reporte			Unidad Responsable del Indicador del Componente 1:	Gerencia Comercial
Método de cálculo o Fórmula del Indicador:	(VI/VZ) *100		Algoritmo	Numerador (Variable 1)	Número de estrategias aplicadas
				Denominador (Variable 2)	Número total de estrategias diseñadas
Medio de verificación de las variables					
Numerador (Variable 1)	Número de estrategias aplicadas				
Numerador (Variable 2)	Número total de estrategias diseñadas				

Características del indicador	Claridad	Relevancia	Economía	Monitoreable	Adecuado	Aporte marginal
	X	X	X	X	X	X
Justificación del cumplimiento de las características CREMAA	ESPECIFICA EL PORCENTAJE A OBTENER DE LAS ESTRATEGIAS REALIZADAS	SE REGISTRARAN LAS IMPLEMENTACIONES QUE LOS SERVIDORES PUBLICOS ESTARA REALIZANDO	AL REALIZARSE CON INFORMACION QUE GENERA EL ORGANISMO, DISMINUYE LA OCUPACION DE DICTAMENES ESPECIALES	PROPORCIONA LOS DATOS QUE GENERAN CONFORME A LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN EN EL ORGANISMO, POR LO QUE LA INFORMACION ES DETECTABLE, MONITOREABLE Y POR ENDE CORREGIBLE A MEJORA.	AL CONCENTRAR INFORMACION DE LAS SOLICITUDES QUE REALIZAN LOS USUARIOS, PERMITE DETECTAR LAS DEFICIENCIAS QUE SE PUEDAN PRESENTAR POR DEPARTAMENTO.	PROPORCIONA LA INFORMACION CONCENTRADA DE LAS ESTRATEGIAS O IMPLEMENTACIONES EJECUTADAS

Determinación de Metas						
Línea base	Valor	Año	Periodicidad:	Trimestral		
	33%	2023	Sentido del indicador:	Ascendente	Comportamiento del indicador:	Ascendente
Metas Anuales						
Ejercicio fiscal:	2022	2023	2024	Acumulada	Observaciones y/o comentarios	
Programada		33	42	42		
Realizada	0	33	42	42		

Programación de Metas subanuales													
Metas	1er Trimestre			2do Trimestre			3ro Trimestre			4to Trimestre			Meta acumulada
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Programada	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	42
Realizada	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	42
Avance %	100	100	100										100.00

Parámetros de semaforización	Avance 90-110%	Aceptable	Avance 80 - 90% y 110%-120%	En riesgo	Avance <80% y >120%	Critico	Cumplimiento del indicador	Avance 90-110%
------------------------------	----------------	-----------	-----------------------------	-----------	---------------------	---------	----------------------------	----------------

Actividades														
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador	1er Trimestre			2do Trimestre			3ro Trimestre			4to Trimestre			Meta acumulada
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
1.- Los usuarios obtienen un servicio digno	Realizar 12 informes de servicios de atención al cliente por parte del área de cajas	Progr.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		Real.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
2.- Los usuarios obtienen un beneficio de recuacion por las acciones realizadas	Implementar campañas de recaudación, mediante estrategias de condonación en 4 meses	Progr.	1	1	1								1	4
		Real.	1	1	1								1	4
3.- El Organismo Operador informa de sus actividades.	Integrar 2 informes de las gestiones y resultados obtenidos por parte de la Gerencia Comercial	Progr.					1						1	2
		Real.					1						1	2
4.- Los usuarios obtienen un servicio digno en atención a usuarios	Realizar 12 informes del servicio de atención al cliente por parte del área de atención a usuarios.	Progr.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		Real.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
5.- Los usuarios obtienen una tarifa justa	Realizar 12 reportes de los apoyos otorgados a usuarios en situación de vulnerabilidad (JNAPMAA, jubilados, pensionados, viudas, discapacitados, enfermedad y escasos recursos)	Progr.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		Real.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

Explicaciones y causas de las variaciones al incumplimiento de la programación	SIN VARIACIONES
--	-----------------

Elaboró:

Areli Merino Perez
Titular de la unidad de Planeación y Proyectos Estratégicos

Revisó:

C.P. Fernando Tercero Tercero
Gerente Administrativo

Autorizó:

Dr. Julian Castillo Tenorio
Director General

Ficha Técnica de Seguimiento de Indicadores

COMPONENTE 2

Ficha Técnica de Seguimiento de Indicadores (FTSI)

Nombre del Municipio:	TEHUACÁN
Resumen Narrativo de la MIR:	Implementar mecanismos para el Fortalecimiento de los Recaudación de los Ingresos por la prestación de servicios de agua potable.
Datos de identificación del Programa Institucional	
Programa Presupuestario:	PROGRAMA DE RECAUDACIÓN EFICIENTE, PARA UN OOSAPAT AL SERVICIO DE LA GENTE
Unidad responsable:	GERENCIA COMERCIAL

Datos de identificación del Indicador					
Nombre del indicador:	Porcentaje de mecanismos para fortalecer la recaudación implantadas			Tipo de Indicador:	Gestión
Descripción ¿qué mide el indicador?	Mide la atencion al usuario y recaudacion del organismo operador			Dimensión del Indicador:	Eficiencia
Unidad de medida:	Reporte			Unidad Responsable del indicador del Componente 2:	Gerencia Comercial
Método de cálculo o Fórmula del Indicador:	(V1/V2) *100	Algoritmo	Numerador (Variable 1)	Número de mecanismos Implementadas	
			Denominador (Variable 2)	Número de mecanismos Implementadas	
Medio de verificación de las variables					
Numerador (Variable 1)	Número de mecanismos implementadas				
Numerador (Variable 2)	Número de mecanismos implementadas				

Características del Indicador	Claridad	Relevancia	Economía	Monitoreable	Adecuado	Aporte marginal
	X	X	X	X	X	X
Justificación del cumplimiento de las características CREMAA	ESPECIFICA EL PORCENTAJE A OBTENER DE LAS ESTRATEGIAS REALIZADAS	SE REGISTRARAN LAS IMPLEMENTACIONES QUE LOS SERVIDORES PUBLICOS ESTARA REALIZANDO	AL REALIZARSE CON INFORMACION QUE GENERA EL ORGANISMO, DISMINUYE LA OCUPACION DE DICTAMENES ESPECIALES	PROPORCIONA LOS DATOS QUE GENERAN CONFORME A LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN EN EL ORGANISMO, POR LO QUE LA INFORMACION ES DETECTABLE, MONITOREABLE Y POR ENDE CORREGIBLE A MEJORA.	AL CONCENTRAR INFORMACION DE LAS SOLICITUDES QUE REALIZAN LOS USUARIOS, PERMITE DETECTAR LAS DEFICIENCIAS QUE SE PUEDAN PRESENTAR POR DEPARTAMENTO.	PROPORCIONA LA INFORMACION CONCENTRADA DE LAS ESTRATEGIAS O IMPLEMENTACIONES EJECUTADAS

Determinación de Metas						
Línea base	Valor	Año	Periodicidad:	Trimestral		
	1200	2023	Sentido del Indicador:	Ascendente	Comportamiento del Indicador:	Ascendente
Metas Anuales						
Ejercicio fiscal:	2022	2023	2024	Acumulada	Observaciones y/o comentarios	
Programada		1150	1008	1008		
Realizada	36	1200	240	240		

Programación de Metas subanuales													
Metas	1er Trimestre			2do Trimestre			3ro Trimestre			4to Trimestre			Meta acumulada
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Programada	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	1008
Realizada	110	89	41	114	77	106	118	100	116	55	95	187	1208
Avance %	130.95	105.95	48.81	135.71	91.67	126.19	140.48	119.05	138.10	65.48	113.10	222.62	119.84
Parámetros de semaforización													
Avance 90-110%		Aceptable	Avance 80-90% y 110%-120%	En riesgo	Avance <80% y >120%	Critico						Cumplimiento del indicador	Avance 90-110%

Actividades														
Resumen Narrativo	Nombre del Indicador		1er Trimestre			2do Trimestre			3ro Trimestre			4to Trimestre		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1.- Los usuarios de servicio medido obtienen un servicio digno.	Integrar 12 reportes de la situación que guarda el estado de cobranza y recuperación de cartera vencida de servicio medido.	Progr.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		Real.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
2.- Los usuarios obtienen un beneficio de recuccion por las acciones realizadas	Integrar 12 reportes de la situación que guarda el estado de cobranza y recuperación de cartera vencida de servicio per cuota fija.	Progr.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		Real.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
3.- El area informa de sus actividades respecto de la atención	Realizar 960 contratos nuevos de tomar de agua y drenaje, bajo demanda.	Progr.	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	960
		Real.	106	85	37	110	73	102	114	96	112	51	91	1160
4.- Los usuarios obtienen un servicio digno.	Realizar 12 reportes de las actividades de actualización y atenciones realizadas en el padron del organismo.	Progr.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		Real.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
5.- Los usuarios obtienen una tarifa justa	Realizar 12 reportes de la situación que guarda los Convenios y las actividades de recuperación que se realiza.	Progr.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
		Real.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9

Explicaciones y causas de las variaciones al incumplimiento de la programación	La actividad 3 es bajo demanda del ciudadano, por lo que la semaforización se considera aceptable (verde) a pesar de presentar un porcentaje de 121% en dicha actividad.
--	--

Elaboró:

Areli Merino Perez
Titular de la unidad de Planeación y Proyectos

Revisó:

C.P. Fernando Tercero Tercero
Gerente Administrativo

Autorizó:

Dr. Julian Castillo Tenorio
Director General

Estratégicos